

## ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

## ABSTRAK

Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) merupakan salah satu rumah sakit yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan menjadi FKRTL. Sejak diberlakukannya pada 1 Januari 2014, Jumlah kunjungan meningkat sebesar 13.697 kunjungan. Tahun 2014 ke 2015 juga menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan sebesar 123% atau sebesar 34.881 kunjungan. Peningkatan kunjungan merupakan pencapaian yang menggambarkan salah satu kinerja instalasi rawat jalan. Kinerja yang baik akan memberikan dampak pada kualitas pelayanan namun waktu tunggu yang lama menggambarkan adanya penurunan pada kualitas pelayanan.. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Islam Surabaya dengan metode *six sigma*.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dalam pendekatan kuantitatif dengan rancangan *cross sectional*. Penelitian dilaksanakan pada 72 sampel secara *random sampling* di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Islam Surabaya. Penelitian ini mengidentifikasi tingkat kepuasan dan kepentingan kualitas pelayanan menurut lima dimensi yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Kemudian menentukan atribut prioritas perbaikan yang dikategorikan sebagai *Critical To Quality* (CTQ). CTQ lalu diidentifikasi besarnya nilai *Defect Per Million Opportunity* (DPMO) yang jika dikonversikan pada nilai *sigma* akan menggambarkan kondisi pencapaian *sigma* di instalasi rawat jalan. Prioritas CTQ lalu akan dilakukan analisis akar penyebab untuk memberikan rancangan usulan rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan dari total 40 atribut penilaian 13 diantaranya dikategorikan sebagai CTQ dengan pencapaian nilai DPMO sebesar 8.579,88 atau pencapaian *sigma* yaitu pada nilai *sigma* 3,89. Prioritas CTQ yaitu atribut dengan nilai DPMO tertinggi yaitu kecepatan proses pelayanan yang diberikan. Penyebabnya terdiri dari beberapa faktor antara lain alih fungsi ruangan karena adanya pembangunan gedung baru. Penelitian ini juga memberikan usulan rekomendasi sebagai solusi atas penyebab masalah tersebut.

Pencapaian kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSIS saat ini belum dapat dikatakan baik karena pencapaian nilai *sigma* belum mencapai *six sigma*. Perlu dilakukan peningkatan kualitas agar dapat mencapai *six sigma* atau kemungkinan ketidakpuasan dalam satu juta proses pelayanan hanya sebesar 3,4.

**Kata Kunci :** CTQ, DPMO, Instalasi Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, *Sigma*

**ABSTRACT**

Rumah Sakit Islam Surabaya (RSIS) is one of the hospitals that collaborate with BPJS be Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut (FKTL). Since 1 January 2014, the number of visits increased by 13.697 visits. In 2014 to 2015 also showed an increase in the number of visits by 123% or by 34.881 visits. The increase of number of visits was an achievement that illustrates that performance. The good performance will have an impact on the quality of service but long waiting times illustrates the significant deterioration in the quality of service. This study aimed to analyze the quality of the installation service outpatient RSIS with six sigma method.

This research is an observational descriptive and quantitative approach to the cross-sectional design. The research was conducted on 72 samples randomly sampling at outpatient installation RSIS. This study identifies the level of satisfaction and importance according to the five dimensions of service quality that is tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Then determine the priority attribute improvements that are classified as Critical To Quality (CTQ). CTQ then identified the value Defect Per Million Opportunities (DPMO) which if converted at the sigma value would describe the conditions in the plant sigma achievement outpatient. CTQ priority and will do a root cause analysis to provide draft proposals on improvement of service quality.

The results showed from total 40 attributes 13 votes are categorized as CTQ with DPMO value of 8579.88 or achievement of sigma on sigma value of 3.89. CTQ priority is the attribute with the highest DPMO is processing speed of services provided. The cause consists of several factors, among others, over the function room for their plan under construction new building. This study also gives the design of the proposed recommendation as a solution to the cause of the problem.

Achievement of quality of care in outpatient installation RSIS date can not be said to be good for the achievement of sigma value has not reached six sigma. Keep the quality improvement in order to achieve six sigma or possible dissatisfaction in the process of servicing only one million of 3.4.

**Keywords :** CTQ, DPMO, Outpatient Installation, Service Quality, Sigma